

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

D. MIGUEL ÁNGEL HEREDIA DÍAZ y D^a. BEGOÑA TUNDIDOR MORENO, Diputados por Málaga y D. ANTONIO HURTADO ZURERA, Diputado por Córdoba, pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista del Congreso, al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentan la siguiente pregunta para que les sea contestada por escrito.

El Tribunal de Cuentas, en su "Informe de Fiscalización del Cumplimiento de la Legalidad y de Sistemas y Procedimientos de la Función Supervisora del Banco de España, Ejercicio 2015" ha dado a conocer recientemente la existencia de un informe del departamento de Conductas de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sobre la actuación de los servicios de reclamaciones de las entidades financieras.

Según señala el Tribunal de Cuentas, en el análisis llevado a cabo por el Banco de España para la supervisión de la conducta de entidades y protección de la clientela, que abarcó 226 entidades, con el objetivo de profundizar en el análisis del funcionamiento de los servicios de atención y los defensores del cliente, los resultados pusieron de manifiesto que "estos servicios presentan una situación media mejorable. Sólo un reducido número de entidades de mayor complejidad y tamaño estarían comprendidas dentro de la mejor calificación y los servicios de atención de un grupo relevante de ellas se han evaluado con la peor calificación."

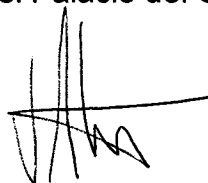
Así mismo, en el citado informe del Tribunal de Cuentas se realizan una serie de recomendaciones al Gobierno en relación con el cumplimiento de lo

dispuesto en la vigente normativa sobre ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Por todo ello se formulan las siguientes preguntas:

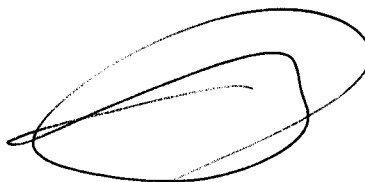
1. ¿Tiene previsto el Gobierno, adoptar medidas para mejorar la normativa de protección de la clientela bancaria y del sistema de resolución de conflictos? ¿Cuáles?
2. ¿Cuándo tiene previsto el Gobierno cumplir con las previsiones de la disposición adicional vigésima de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito sobre regulación de los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial?

En el Palacio del Congreso de los Diputados a 22 de marzo de 2017



LA DIPUTADA

BEGOÑA TUNDIDOR MORENO



EL DIPUTADO

ANTONIO HURTADO ZURERA

EL DIPUTADO Y PORTAVOZ DEL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA
MIGUEL ÁNGEL HEREDIA DÍAZ

35-82-38-gba-1